

物业服务不到位 业主诉求换“管家” 业主解雇不称职“管家”遇尴尬

本报记者 张方志

一个小区就像是一个大家庭，而物业就是这个大家庭的管家，在日常生活中要负责这个大家庭的卫生、安保等各方面的琐事。如果管家在日常生活中疏于管理，导致大家庭的各项工作都不能正常运转，那么管家被解雇，甚至是被追责是显而易见的。可是，在现实生活中，作为一个小区管家的物业公司，能轻易就被业主解雇吗？

实例：

浉河一号业主集体要求解雇物业公司

8月27日上午，浉河一号小区数十位业主联名到市信访接待大厅上访，状告该小区物业公司“七宗罪”：收取维修基金不开发票；乱收费，拒开发票；电梯安全问题严重，不能及时修理；对提出异议的业主进行打击报复，如人身威胁、堵塞水管、剪断电线、损坏名誉、诬告等；卫生脏乱差，垃圾长期不清理，同时在小区内四处树立广告牌及电子显示屏，疯狂敛财；偷盗事件频发，小区安全无保障；对待业主态度恶劣，多次吵骂、围攻业主。在列出物业“七宗罪”的同时，业主们集体要求解雇该小区现在的物业公司——信阳丰园物业公司。

面对业主们的指责和要求，信阳丰园物业公司是否会撤出对浉河一号的管理呢？“解雇物业公司是需要一定程序的，不是几个业主说了算的。”丰园物业公司一位自称即将离任的负责人在接受记者采访时如是说。而另一位自称丰园物业公司现在的法人代表李经理则对记者说：“针对业主们给物业公司提出的一些问题，我们希望上级主管部门能够对此进行调查，如果我们存在问题，那么我们会负责任。”李经理的言外之意是如果调查发现物业公司不存在问题，那么物业公司也就不会轻易被业主解雇。

房管部门：

解雇物业公司操作难度大

从浉河一号小区的实例来看，解雇物业公司并不是很随意的事，就如丰园物业公司那位自称即将离任的负责人所说，需要一定的程序。那么这个程序到底是怎样的呢？对此，记者采访了市浉河区房管局物业管理科。

“业主可根据前期物业服务合同督促物业服务企业改进服务，物业服务企业拒绝改进的，业主可根据合同约定追究物业服务企业的违约责任，严重的可通过业主共同决定解聘物业服务企业。”浉河区房管局物业科一位邱姓负责人告诉记者，“但是，这个需要全体业主共同决定，这在实际操作中有很大的难度。一个比较好的办法就是成立业主委员会，召开业主大会，如果会上有三分之二以上的业主同意，那么该小区就可以解雇物业公司。”

现状：

我市成立业主委员会的小区不足百分之三十

虽然小区内成立业主委员会能够给业主带来权力的保证，能够解决很多业主个人不能解决的问题，但是就目前来看，我市成立业主委员的小区却很少。“在我们这备案的极少。”市房产管理中心物业科的李科长告诉记者。“浉河区成立业主委员会的小区大概有30%。”浉河区房管局物业科的邱姓负责人告诉记者，“这30%中间，有很多还是常年不换届的。所以，有规范的业主委员会的小区不足30%。”

据邱姓负责人介绍，他们也希望每个小区都能够成立业主委员会。但是，实际生活中，很多居民都对此并不热心。“业主委员会的成立是一个很复杂的工作，平时看似很支持，但是一旦走到这个烦琐的程序时，很多人就会因为工作和时间上的原因而变得懒得过问。”

此外，在我市从事物业管理十余年的吴先生告诉记者，有些业主委员会的负责人并不真心为业主办事，而是为了一己私利。“我在信阳市负责了十几个小区的物业管理，在这些小区内已经成立业主委员会，可是有些业主委员会的主任并不真心实意为业主们办事，而是借助业主委员会谋求私利。他们常以为业主出头为由向业主索要好处，或者对物业公司进行敲诈勒索，久而久之，业主们也就对业主委员会存在的真正意义失去了信心，业主委员会也就名存实亡了。”吴先生说，“能够让业主委员会真正成为业主的传声筒、权力的保护机构，不仅需要有关部门的大力推行，还需要业主自身素质的提高。”



浉河一号业主给记者提供的小区脏乱差的图片

链接>>相关资料

业委会成立的条件和流程

市房产管理中心物业科的李主任告诉记者，业主委员会虽然是一个小区内业主成立的机构，但是其成立的条件和流程却很复杂。

根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》等有关规定：新建物业在竣工(分期竣工)后，已交付使用的物业建筑面积达到50%，或已交付使用的物业建筑面积达到30%不足50%，但使用已超过1年的，应成立业主大会，并选举产生业主委员会。原有住宅区房改售房率超过30%的，应成立业主大会，并选举产生业主委员会。

业主委员会的成立流程是：1. 由一个物业管理区域5个以上业主向所在区物业管理行政主管部门书面申请，也可委托建设单位(公房出售单位)或物业管理企业书面申请成立业主大会。所在区物业管理行政主管部门审查该物业，管理符合成立业主大会的条件后，指导成立业主大会筹备组。筹备组由业主代表、建设单位(公房出售单位)或物业管理企业代表组成。必要时，可邀请所在地街道办事处、派出所等派代表列席。筹备组成员情况必须在物业管理区域公示一周。

2. 筹备组负责起草业主大会议事规则及业主公约，并将拟定的文稿公示一周，广泛征求业主意见。筹

备组负责审核业主资格，并将业主资格确认结果通告全体业主。筹备组负责审查业主委员会候选人资格。业主委员会候选人可采取自荐、筹备组商议的方式产生。筹备组确认其资格后公示一周，广泛听取业主意见。业主认为有必要补充推选候选人的，可由10个以上的业主联名提出符合条件的候选人；候选人名单应当在业主大会召开前至少7天提交筹备组并由其公示一周。

3. 筹备组应当自成立之日起两个月内，在所在地物业管理行政主管部门和街道办事处的指导下，组织业主召开业主大会会议（提前15天将会议通知及有关材料以书面形式在物业管理区域内公告），审议通过业主大会议事规则及业主公约，选举产生首届业主委员会委员。

4. 业主委员会应当自选举产生之日起，3日内召开首次业主委员会会议，推选产生业主委员会主任1人，副主任1人~2人。

5. 首次选举产生的业主委员会，全体委员名单必须在物业管理区域内公示一周，并自选举产生之日起30日内报物业所在区物业管理行政主管部门备案。业主委员会自所在区物业管理行政主管部门同意备案之日起正式履行职责。

业主委员会的职责

据市房产管理中心物业科李主任给记者提供的业主大会议事规则显示，业主委员会除依法履行职责外，同时履行下列职责：

(一)拟订选聘物业服务企业的方案。

(二)拟订业主委员会的年度财务预算方案、决算方案，报业主大会决定。

(三)拟订业主大会议事规则和管理规约修改方案，报业主大会决定。

(四)拟订物业管理区域内公共秩序和环境卫

生的维护等方面的规章制度的方案，报业主大会决定。

(五)拟订物业管理区域内物业共有部分和共用设施设备的使用、收益方案，报业主大会决定。

(六)拟订专项维修资金筹集、使用、续筹方案，报业主大会决定。

(七)拟订改建、重建建筑物及其附属设施的方案，报业主大会决定。

(八)对违反管理规约的行为进行处理。